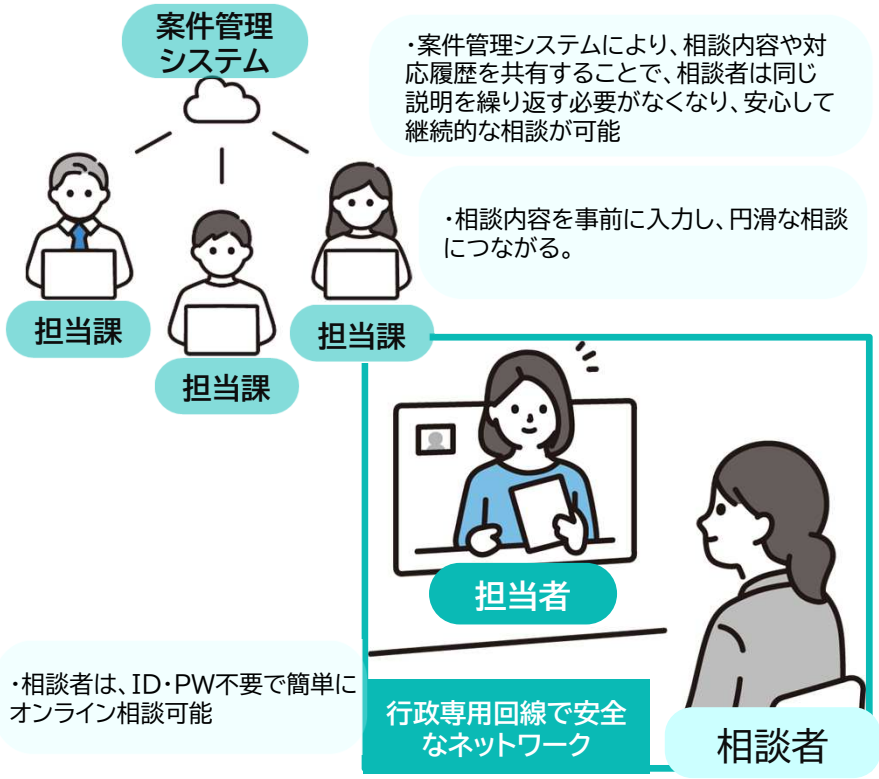
事業概要 【リモート相談システム導入事業】

自治体名	佐賀県唐津市	人口	112,344人	事業費	28,287千円
事業概要	本事業は、本庁と8か所の市民センター間、または自宅等を接続するリモート窓口を整備し、市民が来庁や事前予約により、身近な市民センターや自宅等から相談できる体制を構築する。また、相談内容や結果を一元的に管理・共有する仕組を構築し、相談場所や担当者が異なっても継続的で切れ目のない対応を可能とする。さらに、相談にとどまらず、必要な手続の案内やオンライン申請の支援を行うことで、相談から申請完了までを一体的に支援する。				
具体サービス	【リモート窓口】 • 本庁と各市民センター等をデジタルでつなぎ、市民は場所を問わず相談が可能となる。 • 利用者は「相談を開始する」「メニューを選ぶ」程度の操作で相談を開始できる • 書画カメラを使い、申請書の書き方やオンライン申請の操作方法を丁寧に案内可能 【案件管理システム】 • 市民が相談日を予約し、事前に相談内容を入力することで、当日の相談が円滑に進み、再相談の負担を軽減する。 • 相談内容や対応状況を共有することで、相談場所や担当者が変わっても、同じ説明を繰り返すことなく安心して相談できる環境を整える。 • 継続的な支援が必要な場合も、これまでの相談経過を踏まえた対応を可能とし、市民に寄り添った切れ目のない相談体制を実現する。			
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①リモート相談システム利用件数（件） ②案件管理システムへの相談案件登録件数（件）		【アウトカム指標（成果指標）】 ①リモート相談システム利用満足度（%） ②事前共有された情報や前回の相談内容を踏まえた対応を受けることができたと回答した利用者の割合（%）		